

# **BAC PRO AGOrA**

## **(Assistance à la Gestion des Organisations et de leurs activités)**

**Mise en œuvre Septembre 2020  
Première session 2023**

Béatrice Mekki – IEN Economie Gestion

Jean-Michel BASTARAUD – Coordonnateur GATL

# Les objectifs de la rénovation

- Présenter le Référentiel en BLOCS DE COMPETENCES
- Tenir compte de l'évolution des pratiques professionnelles
- Faciliter l'insertion professionnelle à court et moyen terme
- Renforcer les poursuites d'études

# **Le référentiel des activités**

## **les métiers visés**

**Les métiers de l'assistance à la gestion concernent :**

- Tous types d'organisations,
- Toutes les tailles d'organisations,
- Tous les secteurs d'activités, toutes branches professionnelles.

# Intitulés des emplois aux appellations variées

## COURANTES

- ✓ Assistant de gestion.
- ✓ Gestionnaire administratif.
- ✓ Agent de gestion administrative.
- ✓ Employé administratif.
- ✓ Agent administratif.
- ✓ Secrétaire administratif.
- ✓ Technicien des services administratifs.
- ✓ Adjoint administratif.



## SPECIFIQUES

- Secrétaire-assistant juridique.
- Secrétaire-assistant médical.
- Assistant de gestion locative en immobilier.
- Agent administratif logistique transport.
- Employé de gestion de copropriété.
- Assistant digital.
- Assistant ressources humaines.
- Secrétaire de mairie.
- Assistant comptable.

## Périmètre des missions et **attendus du diplôme**

1. Maîtrise de la langue française tant pour l'expression orale que pour l'expression écrite.
2. Une « posture de service et d'assistance ».
3. Des nouveaux usages dans le domaine du numérique.
4. Des connaissances plus précises en matière juridique.
5. Des connaissances opérationnelles en matière comptable mais comprendre le sens des opérations réalisées.

## Le titulaire du baccalauréat AGOrA peut être conduit à (dans la limite de sa responsabilité et de son autonomie) :

Prendre en charge différentes dimensions d'assistance à la gestion des **relations avec les tiers** et d'assistance aux opérations internes de l'entité.



Assurer l'interface entre les différents **acteurs internes et externes** de l'organisation.



Inscrire l'action administrative au cœur des systèmes d'information et des évolutions **numériques**.



Participer à l'organisation et à la gestion matérielle d'un service ou de l'entité.



# Logique de construction des 3 blocs de compétences

Domaines d'activités professionnelles

Blocs de compétences

Gestion de relations avec les clients, usagers, adhérents

Bloc 1 : Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Organisation et suivi de l'activité de production (de biens ou services)

Bloc 2 : Organiser et suivre l'activité de production ( de biens ou services)

Administration du personnel

Bloc 3 : Administrer le personnel

# **bloc 1 - Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents**

## Activités

**1.1** Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent

**1.2** Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'usager ou l'adhérent

**1.3** Actualisation du système d'information en lien avec la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent

## Compétences

1. Identifier les caractéristiques de la demande
2. Apporter une réponse adaptée à la demande
3. Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés
4. Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection
5. Appliquer les procédures internes de traitement des relations « commerciales »
6. Produire les documents liés au traitement des relations « commerciales » dans un environnement numérique
7. Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
8. Assurer le suivi des relances clients
9. Mettre à jour l'information
10. Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information
11. Identifier et appliquer les moyens de protection et sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites
12. Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)

# **bloc 2 - Organiser et suivre de l'activité de production (de biens ou de services)**

## Activités

- 2.1** Suivi administratif de l'activité de production
- 2.2** Suivi financier de l'activité de production
- 2.3** Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail

## Compétences

1. Appliquer les procédures internes de gestion des stocks et des approvisionnements
2. Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
3. Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production
4. Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation
5. Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés
6. Établir un état de rapprochement
7. Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires
8. Assurer le suivi des enregistrements des mouvements de trésorerie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
9. Déterminer les éléments nécessaires à l'élaboration de la déclaration de TVA
10. Établir un état périodique de trésorerie
11. Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation
12. Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation
13. Actualiser et diffuser l'information interne sur le support adéquat

# bloc 3 - Administrer le personnel

## Activités

- 3.1** Suivi de la carrière du personnel
- 3.2** Suivi organisationnel et financier de l'activité du personnel
- 3.3** Participation à l'activité sociale de l'organisation

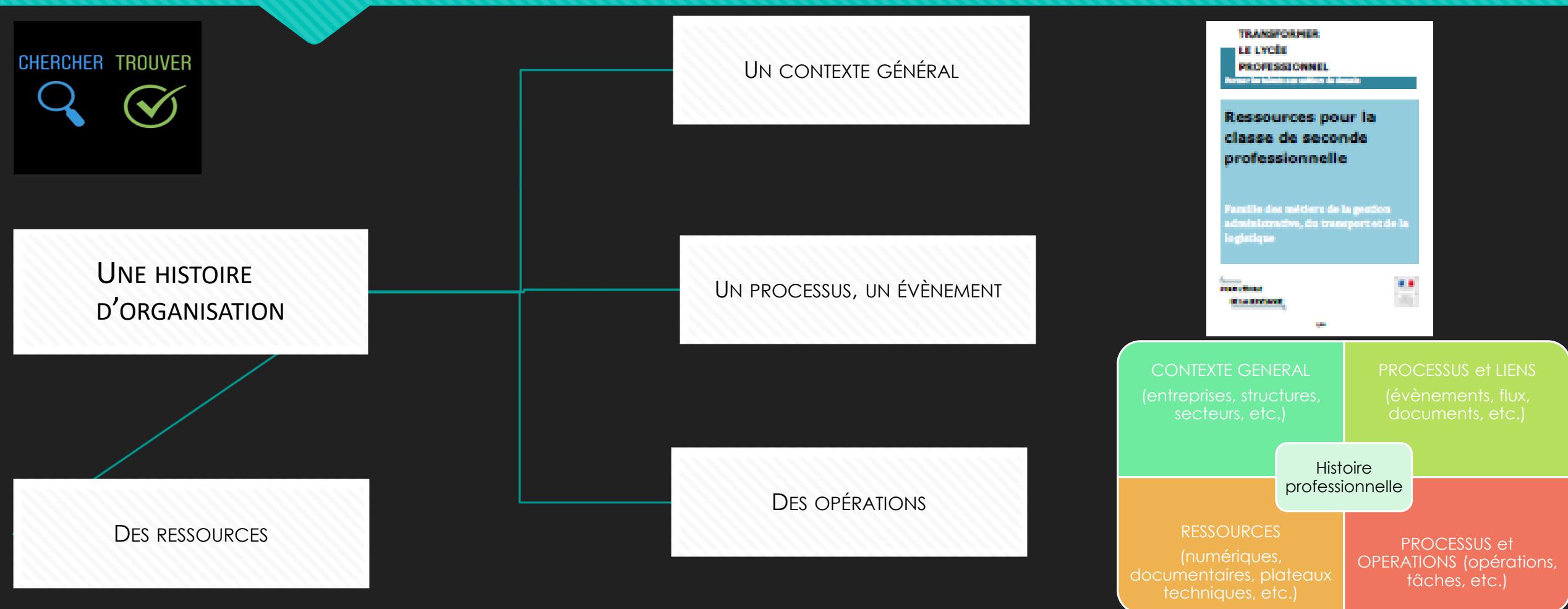
## Compétences

1. Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie de personnel
2. Actualiser les bases d'information relatives au personnel
3. Organiser des actions de formation
4. Planifier les temps de présence et de congés des personnels en fonction des contraintes de l'organisation
5. Organiser les déplacements des personnels
6. Contrôler les états de frais
7. Déterminer les éléments nécessaires à l'établissement du bulletin de paie
8. Assurer le suivi des enregistrements liés à la paie à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI
9. Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels
10. Mettre en œuvre et suivre le résultat des actions sociales et culturelles
11. Utiliser des fonctions simples de mise en page d'un document pour répondre à un objectif de diffusion
12. Rédiger des écrits professionnels en lien avec l'activité sociale de l'organisation

# La Dimension pédagogique : entrée par les situations professionnelles



# Une histoire d'organisation et ses situations professionnelles



# Ces situations propres à l'organisation s'inscrivent-elles dans les activités du référentiel ?



## RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

Gestion des relations avec les clients,  
les usagers et les adhérents



Administration du personnel



Organisation et  
suivi de l'activité  
de production  
(de biens ou de  
services)

1.1 PRÉPARATION ET PRISE EN CHARGE  
DE LA RELATION AVEC LE CLIENT,  
L'USAGER OU L'ADHÉRENT

PRÉPARATION ET SUIVI  
D'ÉVÉNEMENTS LIÉS À LA  
PROMOTION DE  
L'ORGANISATION

ASSISTANCE ET SUIVI DES  
OPÉRATIONS DE PROSPECTION

1.2 TRAITEMENT DES OPÉRATIONS  
ADMINISTRATIVES ET DE GESTION LIÉES AUX  
RELATIONS AVEC LE CLIENT, L'USAGER OU  
L'ADHÉRENT

SUIVI DES DEVIS, COMMANDES,  
CONTRATS, CONVENTIONS

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS  
ET DES LITIGES

1.3 ACTUALISATION DU SYSTÈME  
D'INFORMATION EN LIEN AVEC LA  
RELATION CLIENT, USAGER OU ADHÉRENT

MISE À JOUR DES DOSSIERS

MISE À JOUR DE TABLEAUX DE  
BORD « COMMERCIAUX »

SUIVI ET ACTUALISATION DES  
DONNÉES SUR LES RÉSEAUX  
SOCIAUX

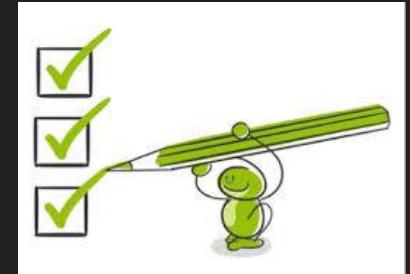
2.1. SUIVI ADMINISTRATIF DE L'ACTIVITÉ  
DE PRODUCTION

SUIVI DES APPROVISIONNEMENTS  
ET DES STOCKS

SUIVI DE LA COORDINATION  
D'ACTIVITÉS RELEVANT D'UN  
SERVICE OU D'UN PROJET

2.2. SUIVI FINANCIER DE L'ACTIVITÉ DE  
PRODUCTION

SUIVI DES DÉCAISSEMENTS

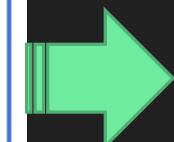


# Enfin, En route vers les blocs de compétences

## Bloc de compétences 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers, les adhérents

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences		
Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
<b>1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'usager ou l'adhérent</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accueil et renseignement</li><li>• Prise en charge de la demande</li><li>• Préparation et suivi d'événements liés à la promotion de l'organisation</li><li>• Assistance et suivi des opérations de prospection</li><li>•</li><li>•</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les caractéristiques de la demande</li><li>• Apporter une réponse adaptée à la demande</li><li>• Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés</li><li>• Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Maîtrise de la langue française, écrite et orale</li><li>✓ Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie, etc.)</li><li>✓ Fiabilité de l'information recueillie</li><li>✓ Efficacité de la prise de notes</li><li>✓ Respect des règles de sécurité et de confidentialité</li><li>✓ Pertinence de la réponse apportée à la demande</li><li>✓ Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels</li><li>✓ Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique</li></ul>
Savoirs associés	Indications complémentaires	
<b>Savoirs de gestion</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La relation « client » dans les organisations</li><li>• Les actions de promotion et de prospection</li><li>• La chaîne des documents liés aux ventes</li><li>• Les achats et les encaissements</li><li>• Le suivi de la relation « client »</li><li>• Les tableaux de bord « commerciaux »</li></ul>	<p>La relation « client » dans les organisations prend en compte les finalités de l'organisation, la culture et les valeurs de l'organisation, la démarche qualité et l'évaluation de la satisfaction du « client ». Les actions de promotion et de prospection conduisent à l'exploitation partielle ou totale de bases de données « clients » de l'organisation et à l'envoi en nombre sous la forme de publipostage ou courriel.</p> <p>La chaîne des documents liés aux ventes s'étend du devis à la facture d'avoir. La facturation fait apparaître les réductions commerciales et financières accordées, les frais accessoires (les emballages sont exclus) et les taxes obligatoires. Seule l'option de la TVA sur les débits sera retenue pour les prestataires de service. Cette chaîne prend en compte également les contributions versées dans le cadre d'une adhésion à une association ou à une mutuelle.</p> <p>Le suivi des ventes et des encaissements nécessite de maîtriser la notion d'engagement comptable et la logique de la partie double.</p> <p>Le suivi de la relation « client » intègre la planification des rendez-vous, des commandes et des livraisons, les relations avec les partenaires de l'organisation (sous-traitants, transporteurs, entreprises de logistique), les moyens et conditions de paiement (hors effet de commerce), le lettrage des comptes de tiers, le suivi des réclamations, des litiges et des impayés.</p> <p>La réalisation des tableaux de bord est fondée sur la notion d'indicateurs d'activité (en volume et en valeur) et leur représentation</p>	

Construire les situations d'apprentissage confiées aux élèves en mobilisant le référentiel de compétences



- Les éléments de contexte
- Les données de situation
- Les ressources pédagogiques
- Les tâches confiées
- L'environnement ....

## Exemple de scénario

<https://view.genial.ly/5ec39c108e243b0d5a33df7c/presentation-scenariser-en-bac-agora>

# La vision spirale des apprentissages

C'est une logique de progressivité dans la difficulté et la complexité des situations.

Situations professionnelles courantes, complexes puis critiques.

→ des compétences travaillées plusieurs fois au cours du cycle de formation dans des situations d'apprentissage complexifiées.

Règlement d'examen Baccalauréat professionnel Spécialité :  ASSISTANCE À LA GESTION DES ORGANISATIONS			Candidats				
ÉPREUVES	Unité	Cœf.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode
E2 – Étude de situations professionnelles liées à l'organisation et au suivi de l'activité de production	U2	4	Ponctuel écrit	3 h 30	Ponctuel écrit	3 h 30	CCF
E3 - Pratiques professionnelles d'assistance à la gestion des organisations							
Sous-épreuve E 31 Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	U31	4	CCF		Ponctuel oral et pratique	45 min	CCF
Sous-épreuve E 32 Administration du personnel	U32	3	CCF		Ponctuel oral	30 min	CCF

# Conséquences du nouveau Bac Pro AGOra

- Intégration et appropriation des outils digitaux par les enseignants et les apprenants ;
- Installation d'espaces modulables ;
- Travail en équipe disciplinaire et interdisciplinaire  
(co-intervention, chef d'œuvre) ;
- Anticipation des progressions par activités (gestion de projets, scénarios) ;
- INDIVIDUALISATION DES PARCOURS = Parcours individualisé de formation et d'évaluation des élèves ;
- Construire en équipe pédagogique un livret de suivi et d'évaluation des compétences en impliquant les tuteurs et les apprenants = co-construction et co-fixation des objectifs ;

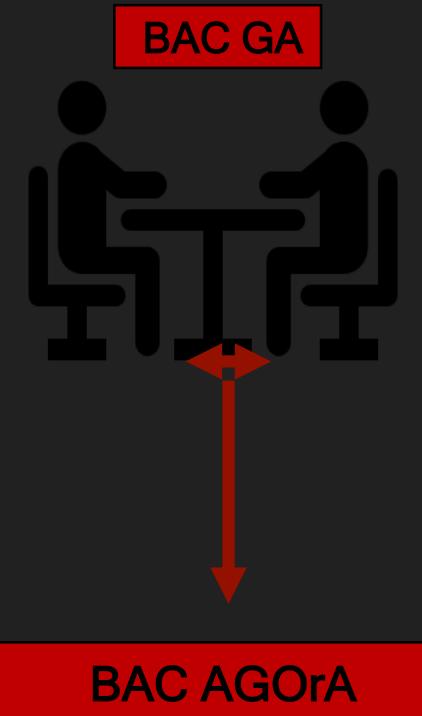
# **Un accompagnement pour la mise en œuvre**

- Un Guide d'Accompagnement Pédagogique (GAP) pour accompagner les enseignants dans la mise en œuvre du BAC PRO AGOrA ; A VENIR
- Des ressources mises en ligne sur le site de l'académie
- Les petites fabriques

# Les points forts de cette rénovation

## Ce qui change

- Élargissement en termes d'activités
- Structuration en blocs de compétences
- Disparition du passeport professionnel
- Disparition pôle 4 - projet
- Approche numérique et comptable
- Évaluation et portfolio



## Ce qui ne change pas

- Référentiel sur un cycle de 3 ans,
- PFMP de 22 semaines.
- Entrée pédagogique par les situations professionnelles
- Inscription dans la logique de la famille de métiers GATL

# Questions / réponses

